

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

ชื่องาน:	การบริหารศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมกระทรวงการคลัง
----------	---

ชื่อกระบวนการ/ กระบวนการ:	การบริหารจัดการข่าวปลอม (Anti-Fake News)
------------------------------	--

วัตถุประสงค์	
1.	เพื่อให้การเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และการแก้ไขปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข่าวปลอม (Fake News) ผ่านสื่อออนไลน์ (Social Media) เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2.	เพื่อลดผลกระทบจากข่าวเท็จหรือข่าวบิดเบือนที่อาจทำลายความเชื่อมั่นในหน่วยงานรัฐ ปกป้องภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของกระทรวงการคลัง
3.	เสริมสร้างความรู้เท่าทันสื่อ ช่วยให้ประชาชนสามารถพิจารณาข้อมูลข่าวสารอย่างมีวิจารณญาณ ลดความสับสนจากข่าวปลอม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง
4.	ส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ การมีระบบตรวจสอบข่าวปลอมที่ชัดเจนและโปร่งใสจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของภาครัฐโดยรวม
5.	ป้องกันและแก้ไขปัญหาการรับรู้ข้อมูลที่ผิดและเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือข่าวปลอม (Fake News) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
6.	เพื่อให้เกิดการรายงานผลต่อรัฐบาลอย่างเป็นระบบ ตอบสนองนโยบายรัฐบาลจากการดำเนินงานร่วมมือระหว่างกรมต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงและกับหน่วยงานภายนอก เพื่อกำหนดงานที่เป็นเอกภาพ

ขอบเขต

ขอบเขตของงาน
<p><b>ด้านสวนงาน :</b> การบริหารจัดการข่าวปลอมครอบคลุมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวัง รับแจ้ง รวบรวม ติดตาม วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง ขอบเขตของงานบริหารจัดการข่าวปลอมดังกล่าว ครอบคลุมทั้งการติดตามข่าวสารจากช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งสื่อกระแสหลัก และการรับแจ้งข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับการประสานประเด็นข่าวต้องทำการวิเคราะห์และจัดประเภทของข่าวเป็นข่าวจริง ข่าวปลอม หรือข่าวบิดเบือน ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งจัดทำข้อความชี้แจงและเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของกระทรวงการคลังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p><b>การประสานงานภายนอก :</b> การดำเนินงานทั้งหมดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มสารนิเทศการคลัง ในฐานะผู้ประสานงานหลักของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม กระทรวงการคลัง โดยมีการทำงานร่วมกับผู้ประสานงานศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p>

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

ขอบเขตของงาน
<p><b>ด้านเวลา :</b> การบริหารจัดการชาวปลอมต้องมีการเฝ้าระวังข่าวอย่างใกล้ชิด เมื่อพบว่าประเด็นใดที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง แต่มีข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ไม่เป็นจริง ให้เร่งชี้แจง ทำความเข้าใจโดยเร็ว ดังนั้นกระบวนการทำงานจะต้องมีความพร้อมในการเฝ้าระวัง และตรวจสอบข้อเท็จจริงอยู่เสมอ โดยปกติเมื่อได้รับการประสานข้อมูลให้ตรวจสอบจะต้องดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลภายใน 2 ชั่วโมง เพื่อให้ได้ข้อสรุปสำหรับการเผยแพร่ข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน ซึ่งปัจจุบันยังพบปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข่าวปลอมเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการรับรู้และความเข้าใจของประชาชน ประกอบกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องได้รวดเร็วเพียงพอ</p>

คำจำกัดความ

คำจำกัดความ		
ลำดับ	คำศัพท์	ความหมาย
1.	ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมประเทศไทย	โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นหน่วยงานกลางในรวบรวมประเด็น บริหารจัดการข่าวปลอม และประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ
2.	ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมกระทรวงการคลัง	หน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการข่าวปลอมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และเป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมประเด็นข่าวปลอมของกระทรวงการคลัง ดำเนินการโดยกลุ่มสารนิเทศการคลัง
3.	ข่าวจริง	ข้อสรุปที่ข้อเท็จจริงทั้งหมดของเรื่องนั้น ๆ ไม่มีการดัดแปลงข้อมูลใดทั้งสิ้น สามารถยืนยันและตรวจสอบได้
4.	ข่าวบิดเบือน	ข้อสรุปที่ข่าวนั้น มีบริบทที่เป็นเท็จบางส่วน มีเนื้อหาแอบอ้างดัดแปลงหรือแต่งขึ้นมาใหม่สอดแทรกอยู่กับเนื้อหาที่ถูกต้องที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
5.	ข่าวปลอม	ข้อสรุปที่เรื่องราวหรือเนื้อหานั้นเป็นเท็จ โดยอาจถูกประดิษฐ์ขึ้นมาจากเนื้อหา แหล่งที่มา หรือการอ้างอิงที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้
6.	ข้อมูลไม่เพียงพอ	ข้อสรุปของข่าวที่ไม่สามารถยืนยันความถูกต้องของข่าวใดเนื่องจากประเด็นดังกล่าวยังไม่มีข้อมูลหรือประกาศที่เป็นทางการมากเพียงพอที่จะยืนยันข่าว
7.	ความเห็นส่วนตัว	ข้อสรุปของข่าวที่วิเคราะห์แล้วว่าเกิดจากแสดงออกความคิดเห็นส่วนบุคคล

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

คำจำกัดความ		
8.	เผยแพร่	การเผยแพร่ข้อเท็จจริงของประเด็นข่าวนั้น ๆ ที่ถูกตรวจสอบแล้ว เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อสาธารณชน โดยเผยแพร่ผ่านช่องทาง Social Media ของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมประเทศไทย
9.	ไม่ประสงค์เผยแพร่	ระงับการเผยแพร่ประเด็นข่าวนั้น ๆ เนื่องจากประเด็นนั้น ๆ ยังไม่มีข้อมูลที่เป็นทางการมากเพียงพอที่จะยืนยันความถูกต้องของข่าว ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารก่อนการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในวงกว้างได้
10.	ส่งต่อประเด็น	เมื่อตรวจสอบแล้วประเด็นดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบประเด็นได้โดยกลุ่มสารนิเทศการคลัง จะทำการส่งต่อประเด็นดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบประเด็นต่อไป
11.	ยกเลิกประเด็น	เมื่อประเด็นนั้น ๆ ได้มีการส่งต่อประเด็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย จะทำการยกเลิกประเด็น และไม่นับประเด็นนั้น ๆ ว่าเป็นประเด็นของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
1.	ผู้อำนวยการกลุ่มสารนิเทศการคลัง	ทำหน้าที่ เป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการประชาสัมพันธ์ขององค์กร ควบคุมและบริหารงานประชาสัมพันธ์ในระดับองค์กร หรือหน่วยงาน วางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ระยะยาว รวมถึงการจัดทำแคมเปญประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ ประสานงานกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้แน่ใจว่าสื่อสารข้อมูลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ตัดสินใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลและการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ดูแลการจัดการสื่อมวลชนและการทำงานร่วมกับโฆษกกระทรวงการคลัง
2.	หัวหน้าฝ่ายของกลุ่มสารนิเทศการคลัง	ทำหน้าที่ ดูแลการปฏิบัติงานของทีมประชาสัมพันธ์ในระดับแผนกหรือฝ่าย รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนการประชาสัมพันธ์ที่ผู้อำนวยการกำหนดขึ้น จัดการและประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ กำกับและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดูแลการจัด

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

หน้าที่ความรับผิดชอบ		
		กิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น งานแถลงข่าว, การสัมมนา หรือการประชุมที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าในโครงการต่าง ๆ ให้ผู้อำนวยการและผู้บริหารทราบ
3.	เจ้าหน้าที่ของกลุ่มสารนิเทศการคลัง (กสค.)	ทำหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ เตรียมและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์, เอกสารแถลงข่าว, และเนื้อหาสำหรับช่องทางออนไลน์ ประสานงานกับสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลหรือการตอบคำถาม ดูแลการจัดกิจกรรมหรือโครงการประชาสัมพันธ์ในระดับปฏิบัติการ ติดตามผลและประเมินผลกระทบจากการประชาสัมพันธ์ เช่น การตอบรับจากสื่อหรือการเพิ่มขึ้นของการรับรู้ในองค์กร การวิเคราะห์ข่าว รวมถึงดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียด

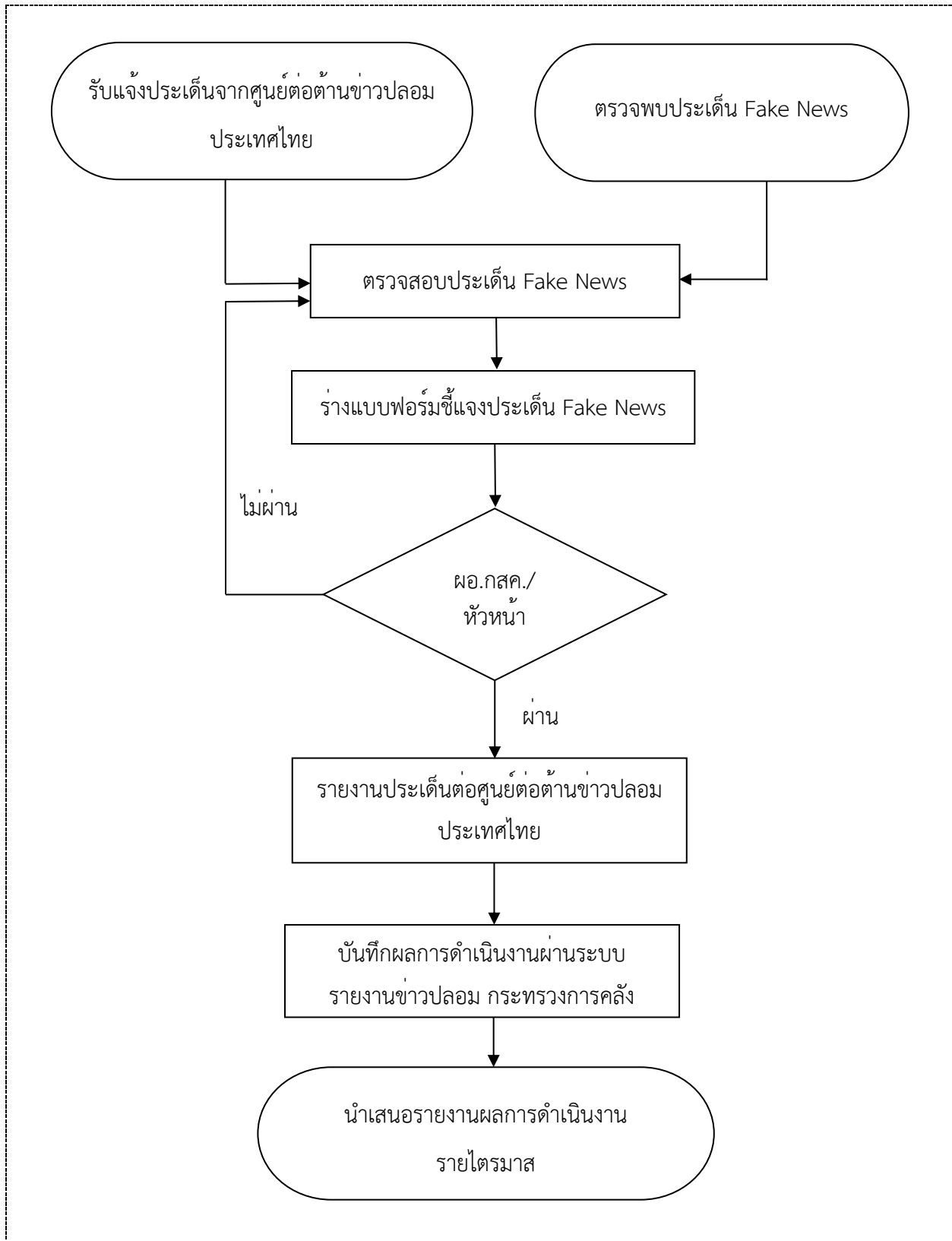
ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง
1.	รายงาน/รับแจ้งประเด็นจากศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย	ไม่เกิน 2 ชม.	รับแจ้งประเด็นข่าวที่อาจเข้าข่ายข่าวปลอมหรือข้อมูลบิดเบือนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง จากศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย และตรวจสอบเบื้องต้นว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่	หนังสือหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งผู้ประสานงานศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม	เจ้าหน้าที่ กสค.
2.	ตรวจสอบประเด็น Fake News โดยการสืบค้นข้อมูล/วิเคราะห์ข้อมูล		สืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของประเด็นข่าว เพื่อจัดประเภทของข่าว		เจ้าหน้าที่ กสค.

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง
3.	สรุปผลประเด็นข่าวที่ได้รับ และร่างแบบฟอร์มชี้แจงประเด็นต่อศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมประเทศไทย		สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมร่างแบบฟอร์มชี้แจงประเด็นข่าว	1. หลักฐานหรือเอกสารที่ใช้ยืนยันข้อเท็จจริง 2. แบบฟอร์มรายงาน Fake News	เจ้าหน้าที่ กสค.
4.	นำเสนอต่อหัวหน้า		นำสรุปข้อชี้แจงเสนอต่อ ผอ.กสค. หรือหัวหน้างาน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล		ผอ. กสค. / หัวหน้างาน
5.	รายงานประเด็นต่อศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมประเทศไทย		รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของประเด็นข่าว ผ่านระบบหรือช่องทางที่ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย พิจารณาเผยแพร่ข้อเท็จจริงต่อสาธารณชนต่อไป		เจ้าหน้าที่ กสค.
6.	บันทึกผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงานข่าวปลอม กระทรวงการคลัง	รายสัปดาห์	บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบรายงานข่าวปลอมกระทรวงการคลัง		เจ้าหน้าที่ กสค.
7.	รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส	รายไตรมาส	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสผ่านรายงาน OPS Plan และ Dashboard แบบฟอร์มตารางสรุปประเด็นการตรวจสอบข่าวปลอมรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง กระทรวงการคลัง		เจ้าหน้าที่ กสค.

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสารนิเทศการคลัง.....

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวม



การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ...กลุ่มสวชนเทศการคลัง.....

เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

เอกสารอ้างอิง	
1.	คำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ 1593/2564 ลงวันที่ 3 กันยายน 2564 เรื่อง แต่งตั้งศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti-Fake News Center) กระทรวงการคลัง

แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

แบบฟอร์มที่ใช้	
	แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบข่าวปลอม
	แบบฟอร์มตารางสรุปประเด็นการตรวจสอบข่าวปลอม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังประจำเดือน
	Dashboard แบบฟอร์มตารางสรุปประเด็นการตรวจสอบข่าวปลอม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง